

Conformemente a quanto previsto dalla Sezione XI delle "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", viene pubblicato annualmente sul sito internet dell'intermediario il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

## RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - ANNO 2020 -

RECLAMI TRATTATI: Dati di sintesi dei reclami trattati dal 01 gennaio 2020 al 31 dicembre 2020

Tempi medi di risposta: 14,96 giorni

MACRO AREA	DEFINIZIONE DEL RECLAMO	Accolti	Parzialmente Accolti	Non Accolti	Totali
<b>Aspetti Amministrativi/Organizzativi</b>	Reclami su inconvenienti, ritardi e contestazioni di vario genere	37	3	131	171
<b>Privacy/SIC/CR</b>	Reclami su Segnalazioni presso i SIC o per divulgazione di dati personali per fini commerciali	29	1	32	62
<b>Trasparenza/Aspetti Contrattuali/Economici</b>	Reclami su problemi causati da informazioni ritenute scarse o inadeguate	0	1	15	16
<b>Recupero Crediti</b>	Reclami su comportamenti di recupero ritenuti non conformi	4	2	29	35
<b>Merito Creditizio</b>	Reclami sulla valutazione, con esito negativo, del merito creditizio del cliente	0	0	15	15
<b>Prodotti/Servizi Accessori</b>	Reclami sulle condizioni o modalità di gestione dei prodotti/servizi accessori connessi al contratto di finanziamento	1	0	10	11
<b>Frode/Disconoscimento di titolarità</b>	Reclami su operazioni fraudolente o disconoscimenti di titolarità pervenuti dal soggetto frodato (non vanno considerate le frodi scoperte dall'intermediario stesso o da terzi)	2	0	1	3
<b>Reclamo Misto</b>	Contestazione contenente aspetti rilevanti sia per i prodotti finanziari che accessori	0	0	1	1
					<b>TOT</b>
		<b>73</b>	<b>7</b>	<b>234</b>	<b>314</b>